

Implementasi Pelayanan Keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai

Implementation of Protocol Services for The Mayor and Vice Mayors in The Binjai City Government

Putra Rivanmeta, Isnaini* & Kaiman Turnip

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 03 Mei 2022; Direview: 10 Mei 2022; Disetujui: 14 Juni 2022

*Corresponding Email: isnaini@staff.uma.ac.id

Abstrak

Tujuan penulisan ini adalah untuk menganalisis implementasi dan hambatan dalam pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai. Adapun metode yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan instrument pengumpulan data observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Dan analisis data yang digunakan deskriptif analisis. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa komunikasi belum berjalan baik dan menyebabkan koordinasi tidak berjalan optimal antara Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai dan instansi penyelenggara acara. Sumber daya Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Dikarenakan pegawai yang diberikan tanggung jawab untuk melaksanakan pelayanan keprotokolan belum dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Sikap para pelaksana Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai belum terlaksana dengan baik. Belum optimalnya pencapaian atau sasaran program kerja yang harusnya dapat direalisasikan dengan baik melalui pelayanan dan sikap kesediaan pegawai. Struktur birokrasi Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai sudah baik. Adanya regulasi keprotokolan memiliki tujuan untuk memberikan pedoman penyelenggaraan acara agar berjalan tertib, rapi, lancar, teratur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kendala dalam penelitian adalah kurangnya koordinasi dan sumber daya manusia.

Kata Kunci: Implementasi; Keprotokolan; Pelayanan

Abstract

The aims of this article is to analysis of the implementation and obstacles are there in the implementation of protocol services for the Mayor and Deputy Mayor in the Binjai City Government. The method used is qualitative research with data collection instruments of observation, interviews and documentation studies. And data analysis used descriptive analysis. The results of the study indicate that communication has not gone well and causes coordination not to run optimally between the Protocol and Communication Section of the Regional Secretariat of Binjai City and the event organizing agency. The resources of the Protocol and Communications Section of the Regional Secretariat of Binjai City have not been fully functioning properly. Because employees who are given the responsibility to carry out protocol services have not been able to carry out their duties properly. The attitude of the implementers of the Protocol and Communications Section of the Regional Secretariat of Binjai City has not been implemented properly. The achievement or target of the work program is not yet optimal, which should be realized properly through the service and attitude of the employee's willingness. The bureaucratic structure of the Protocol and Communications Section of the Regional Secretariat of Binjai City is good. The existence of protocol regulations has the aim of providing guidelines for organizing events so that they run in an orderly, neat, smooth, orderly manner in accordance with applicable regulations. Obstacles in research are the lack of coordination and human resources.

Keywords: Implementation; Protocol; Service

How to Cite: Rivanmeta, P. Isnaini & Turnip. K. (2022). Implementasi Pelayanan Keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5 (1): 509-521.



PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi telah mendorong perubahan dalam pengelolaan pemerintahan. Diantaranya perihal pelaksanaan otonomi daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menjelaskan bahwa pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945. Sehubungan dengan hal tersebut, maka perlu ditempuh usaha-usaha melalui perbaikan kinerja organisasi dan kinerja pegawai aparatur, baik melalui kepemimpinan dari atasan langsung maupun pelaksanaan dari para pegawai yang ada didalam bagian itu sendiri. Agar segala dampak negatif dari kegiatan pengelolaan pemerintahan dapat dihindarkan serta dampak positifnya dapat ditingkatkan (Nasution et al., 2022; Siregar et al., 2022).

Sejalan dengan sistem pemerintahan saat ini, protokol pemerintahan dituntut untuk merubah paradigma dalam setiap penyelenggaraan sistem maupun kegiatan pemerintahan (Saragih., & Niken, (2022). Protokol berperan penting dalam penyelenggaraan good governance. Esensi dari good governance adalah peningkatan kinerja organisasi melalui supervisi atau pemantauan kinerja manajemen dan adanya akuntabilitas manajemen terhadap pemangku kepentingan lainnya, yang berdasarkan kerangka aturan dan peraturan yang berlaku (Saragih et al., 2022; Mutiahsari et al., 2022).

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolkan harus dapat di implementasikan dan di tindaklanjuti dengan maksimal dalam memberikan pelayanan kepada Gubernur dan Wakil Gubernur atau Walikota maupun Wakil Walikota sebagai penyelenggara pemerintah daerah. Mengingat peran pemerintah daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah yang diberi mandat oleh rakyat untuk melaksanakan urusan pemerintahan di era otonomi daerah sehingga fungsi keprotokolkan diarahkan agar mampu membangun citra daerah yang positif. Untuk itu pemerintah telah mengatur dalam Undang-Undang Dasar, Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah. Sejalan dengan tugas-tugasnya protokoler yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolkan dan tentang ketentuan tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan.

Bagian Protokol dalam struktur tugas dan fungsi berkaitan erat dengan beberapa struktur lainnya dan salah satunya adalah Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai. Mengingat bahwa tugas Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan sangat penting dalam penyelenggaraan segala macam kegiatan keprotokolkan. Oleh karena itu dibutuhkan kinerja yang baik dari seluruh pegawai Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai. Protokoler yaitu kegiatan instansi, organisasi atau masyarakat umum yang berinteraksi pada satu tata cara tertentu agar kegiatan berjalan dengan tertib dan lancar. Sejalan dengan sistem pemerintahan saat ini, protokol pemerintahan dituntut untuk merubah paradigma dalam setiap penyelenggaraan sistem maupun kegiatan pemerintahan. Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolkan menjelaskan bahwa penyelenggaraan keprotokolkan adalah acara resmi yang dilaksanakan oleh petugas protokol yang merupakan bagian dari kesekretariatan lembaga negara atau instansi pemerintahan dan segala yang berhubungan dengan tugas keprotokolkan termasuk pelayanan terhadap Walikota, Wakil Walikota dan Sekretaris Daerah.

Namun dalam pelaksanaannya pelayanan keprotokolkan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai masih belum maksimal. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolkan sampai sekarang belum dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan maksimal dalam memberikan pelayanan keprotokolkan bagi Walikota dan Wakil Walikota sebagai penyelenggara di Pemerintah Kota Binjai. Apabila melihat data tentang hasil kerja Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai, dapat terlihat bahwa materi rencana kerja yang dimiliki oleh Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai masih terbatas atau belum sesuai dengan kebutuhan sebagaimana mestinya. Jika dikaitkan dengan arti pentingnya dalam pelaksanaan pelayanan keprotokolkan bagi Walikota dan Wakil Walikota di



Pemerintah Kota Binjai tentunya perlu didukung oleh kelengkapan bahan atau materi kerja yang memadai dalam proses pencapaian tujuan organisasi yang efektif dan efisien.

Aktivitas keprotokoleran yang dilakukan oleh Sub Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai berkaitan dengan agenda kegiatan yang akan diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Binjai. Sub Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai bertugas untuk mengkondisikan kegiatan tersebut agar berjalan dengan lancar. Dalam kegiatan tersebut, protokol bertugas untuk mengkondisikan mulai dari awal sampai akhir acara. Observasi singkat yang penulis lakukan saat kegiatan keprotokoleran di Pemerintah Kota Binjai adalah kejadian yang tidak diantisipasi dengan baik yaitu saat mikrofon yang sering terganggu. Pada saat pembicara atau pejabat menggunakan mikrofon, keadaan menjadi terganggu karena tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Seandainya pemeriksaan dilakukan dengan lebih baik sebelum acara dimulai, atau lebih mempersiapkan bila mengetahui akan adanya acara, maka hal tersebut tidak akan terjadi.

Tim protokol seharusnya dapat mengecek kembali seluruh persiapan yang ada dengan membuat daftar kegiatan perlengkapan apa saja yang harus disiapkan, tentunya perlengkapan dalam kondisi terbaik. Permasalahan lainnya yang ditemukan adalah kelalaian dalam menyiapkan papan nama meja. Papan nama yang dipasang pada meja bertujuan untuk memudahkan para pembicara menempati tempat duduk yang harus di tempati dan untuk mengenali siapa saja pembicara yang ada di depan.

Dengan kurangnya kerjasama antar anggota tim, maka tujuan dari organisasi tersebut tidak dapat tercapai dengan baik. Dengan sering terjadinya acara yang mendadak dari penyelenggara acara sehingga membuat jadwal tidak terlaksana sesuai dengan agenda yang sudah disusun. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja sumber daya manusia (SDM) pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai belum terlihat maksimal. Dalam mendukung visi dan misi organisasi, maka dibutuhkan tenaga kerja yang berkualitas dalam jumlah yang memadai agar pekerjaan didalam organisasi dapat terlaksana dengan baik. Hal ini tidak bisa dihindari, karena faktor sumber daya manusia merupakan faktor penentu keberhasilan kinerja. Menurut Hasibuan (2003) sumber daya manusia adalah keahlian terpadu yang berasal dari daya pikir serta daya fisik yang dimiliki oleh setiap orang. Sejalan dengan opini tersebut, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan.

Untuk itu perlu diadakan pelatihan-pelatihan untuk peningkatan keterampilan pegawai Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai. Dikarenakan pelaksanaan keprotokoleran di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai belum mampu menghasilkan pegawai yang profesional. Alimbudiono & Fidelis (2004) mengurai sumber daya manusia dengan indikator sebagai berikut, pengalaman yang baik, pendidikan sesuai pekerjaan dan keterampilan sesuai tugas.

Sedangkan rendahnya kualitas sumber daya manusia dapat disebabkan oleh rendahnya kualitas pendidikan. Sejalan dengan perspektif tersebut, Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai mempunyai sumber daya manusia yang didominasi dengan tingkat pendidikan hanya mencapai SLTA, yang membuat adanya keterbatasan keterampilan dan pengetahuan pegawai. Bagian Protokol atau disebut juga Protokoler seharusnya dapat mengikuti dan bekerja sesuai dengan tugas pokok yang telah diberikan sesuai dengan tingkat pendidikan yang ada sehingga para pegawai tersebut dapat bertanggung jawab penuh dan mahir dengan apa yang dikerjakan sesuai dengan tingkat pendidikan maupun pengalaman kerja yang telah didapat. Pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai memiliki tiga Sub Bagian. Diantaranya adalah Sub Bagian Protokol, Sub Bagian Komunikasi dan Sub Bagian Dokumentasi yang juga memiliki masing masing Kepala Sub Bagian dengan tugas yang berbeda-beda.

Namun tidak sedikit para pegawai tersebut yang tidak memiliki pengalaman dalam bidang protokol yang membuat sebagian dari pegawai pada bagian protokol kurang memahami secara mendalam bidang kerjanya. Pendidikan memegang peranan yang sangat penting didalam



meningkatkan sumber daya manusia yang handal. Rendahnya kualitas pendidikan menjadi penyebab dari krisis sumber daya manusia. Dikarenakan hasil yang nantinya dicapai adalah terciptanya sumber daya manusia yang kompeten dan sesuai dengan tuntutan. Dimana harus memiliki soft skill dan hard skill yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh lapangan pekerjaan.

Kemudian selain sumber daya manusia, berdasarkan hasil observasi penulis, sering terjadi kurangnya komunikasi atau miskomunikasi antar anggota. Dengan tidak terjalin komunikasi yang baik antara protokol dan penyelenggara acara maka mengakibatkan kegiatan keprotokoleran menjadi tidak efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas. Hal tersebut dapat disebabkan dari belum adanya persamaan persepsi dalam pengaturan acara antar sesama pegawai dan penyelenggara acara. Sedangkan protokol harusnya dapat menjalin komunikasi dengan semua pihak terkait secara baik. Karena seorang protokol juga harus dapat bertindak sebagai mediator dan koordinator. Maka untuk menjalin sebuah kerja sama, hal yang sangat penting adalah menjalin komunikasi yang baik. Dengan adanya fenomena permasalahan yang terlihat dapat dikatakan bahwa kegiatan yang dilakukan oleh Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai sebenarnya sangat penting dan perlu diperhatikan, dikarenakan tugas Bagian Protokol cukuplah sulit. Mulai dari awal kegiatan, proses, hingga kegiatan selesai.

Disamping itu dalam melakukan aktivitasnya, Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai juga harus memperhatikan pedoman dan etika yang digunakan saat kegiatan berlangsung. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini akan dibatasi pada sumber daya manusia (SDM) di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai yang belum terlihat maksimal dan kurangnya komunikasi atau miskomunikasi antar anggota dan penyelenggara acara. Hal tersebut dapat disebabkan dari belum adanya persamaan persepsi dalam pengaturan acara antar sesama pegawai dan penyelenggara acara serta terbatasnya jumlah pegawai. Dan rendahnya tingkat pendidikan pegawai pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai. Sehubungan dengan itu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai implementasi pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai.

METODE PENELITIAN

Fokus utama dalam penelitian ini adalah implementasi pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai. Secara teoritis, Edward III melihat implementasi kebijakan oleh 4 indikator, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi/sikap pelaksana, dan struktur birokrasi. Selain 4 indikator tersebut, penulis juga melandaskan penelitian ini dengan 4 dimensi sumber daya manusia menurut Guest (1987) yang terdiri atas komitmen, fleksibilitas, kualitas, dan integrasi. Merujuk pada hal yang dicetuskan oleh Guest, suatu kebijakan SDM dapat dikatakan efektif dan berhasil apabila memenuhi keempat dimensi tersebut. Namun dalam penelitian ini, penulis akan melandaskan fokus penelitian pada keempat indikator menurut Edward III dan dikaitkan dengan hasil penelitian dan peraturan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Bogdan dan Taylor (2012) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amati. Pendekatan ini di arahkan pada latar belakang dan individu tersebut secara holistik (utuh). Maka, dalam hal ini tidak dapat mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan (Moleong, 2002). Metode kualitatif adalah penelitian yang data-datanya berupa kata-kata (bukan angka-angka) yang berasal dari wawancara, catatan laporan, dokumen. Atau penelitian yang di dalamnya mengutamakan untuk pendeskripsian secara analisis suatu peristiwa atau proses bagaimana adanya dalam lingkungan yang alami untuk memperoleh makna yang mendalam dari hakikat proses tersebut.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Walikota Binjai. Sedangkan fokus penelitian pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai. Yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 6, Kartini, Kec. Binjai Kota, Kota Binjai, Sumatera Utara 20741.



Informan penelitian adalah subyek dari mana data tersebut diperoleh. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua sumber data yakni data primer dan data sekunder. Data primer berupa kata-kata dan tindakan, hal ini berdasarkan pada pendapat Prof. DR. Lexy J. Moleong, M.A. bahwa kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau tape recorder, pengambilan foto (Moleong, 2010). Di samping sumber data primer, penulis juga menggunakan sumber data sekunder berupa sumber data tertulis yang relevan dengan masalah penelitian ini, yakni sumber buku, majalah ilmiah, arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi (Moleong, 2010). Berdasarkan asas kredibilitas, penulis menentukan sumber datanya sebagai berikut:

- a. Informan kunci, yaitu Kepala Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai selaku pimpinan bagian yang membidangi keprotokolan di Kantor Walikota Binjai.
- b. Informan utama, yaitu Kepala Sub Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai selaku pimpinan teknis yang bertanggung jawab melaksanakan kegiatan keprotokolan di Kantor Walikota Binjai.
- c. Informan tambahan, yaitu pegawai yang terdapat di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai selaku pelaksana teknis dalam penyelenggaraan kegiatan keprotokolan di Kantor Walikota Binjai yang berjumlah 3 orang.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penulis tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan (Sugiyono, 2005). Teknik pengumpulan data adalah strategi atau cara yang dilakukan penulis guna mengumpulkan data-data yang valid dari responden serta bagaimana penulis menentukan metode yang tepat untuk memperoleh data kemudian mengambil kesimpulan. Baik buruknya hasil penelitian dipengaruhi oleh teknik yang digunakan. Semakin baik tekniknya, maka semakin baik obyek yang di identifikasikan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Untuk memperoleh data yang valid dan akurat, penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu: Wawancara. Informan penelitian yang berhasil diwawancarai secara intensif yaitu Kepala Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai, Kepala Sub Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai serta Staf Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai sebanyak 3 orang. Data yang tidak terungkap melalui wawancara, dilengkapi dengan data hasil observasi langsung secara partisipatif yang dilakukan rentang waktu pada bulan Oktober Tahun 2021. Untuk memperkuat substansi data hasil wawancara dan observasi, maka dilakukanlah penelusuran terhadap dokumen dan arsip yang ada. Semua data hasil penelitian ini diuraikan berdasarkan fokus pertanyaan penelitian tentang bagaimana pelaksanaan pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai.

Observasi. Menurut Widoyoko (2014) observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Tujuan digunakannya observasi sebagai teknik pengumpulan data diantaranya untuk mengetahui bagaimana perilaku pegawai dalam pelaksanaan saat pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai. Dalam observasi ini, penulis terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dengan adanya observasi maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat mana dari setiap perilaku yang nampak. Penulis melakukan observasi atau pengumpulan data melalui pengamatan langsung di tempat Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai, pada bulan Oktober Tahun 2021.

Dokumentasi. Menurut Andra (2018) mengatakan bahwa studi dokumen merupakan kajian dari bahan dokumenter yang tertulis dapat berupa buku teks, surat kabar, surat, film, naskah, artikel. Yang dimaksud dengan dokumentasi adalah sekumpulan berkas berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, foto, video, agenda yang diperolehkan penggunaannya dalam sebuah penelitian dan dapat dijadikan landasan dasar dan alat utama bagi pelaksanaan penelitian lapangan. Bahwa pengumpulan data dengan cara dokumentasi merupakan suatu hal dilakukan



oleh penulis guna mengumpulkan data dari Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai mengenai yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan metode dokumentasi untuk mencari data mengenai bagaimana implementasi pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai.

Agar data yang terkumpul mempunyai makna, maka diperlukan proses analisis data dengan cara tertentu. Yang dimaksud dengan analisis data adalah proses mengatur, mengelompokkan, memberi kode, mengorganisasikan, dan mengurutkan data ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan yang disarankan oleh data (Moleong, 2010). Setelah data yang diperlukan terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data yang sesuai dengan sifat data yaitu bersifat kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Pelayanan Keprotokolan Bagi Walikota Dan Wakil Walikota Di Pemerintah Kota Binjai

Komunikasi. Menurut Edward III untuk mengukur keberhasilan indikator komunikasi ada beberapa dimensi yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi. Dimensi transmisi menghendaki agar kebijakan publik dapat tersampaikan dimana tidak hanya disampaikan kepada pelaksana (*implementors*) kebijakan, tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam konteks komunikasi, transmisi berfungsi melancarkan pengiriman pesan (dari satu pihak ke pihak yang lain). Transmisi yang ada di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai terbilang cukup rendah. Dari hasil wawancara oleh Staf Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai yang menyatakan dalam melakukan pelayanan keprotokolan untuk pimpinan, Bagian Protokol langsung berhubungan dan berinteraksi. Dan pada saat kegiatan berlangsung atau saat berinteraksi sering timbul beberapa hal yang tidak diinginkan baik disengaja maupun tidak disengaja. Sehingga sering menimbulkan evaluasi setelah kegiatan selesai.

Begitu halnya dengan dimensi kejelasan. Kejelasan arti pesan menjadi hal yang cukup penting dalam proses komunikasi organisasi internal. Kejelasan arti pesan baik secara langsung maupun tidak langsung berdampak terhadap proses komunikasi organisasi, lebih jauh lagi berdampak terhadap kelangsungan hidup organisasi. Pesan yang jelas dan mampu dipahami arti dari pesan itu sendiri oleh seluruh anggota dalam organisasi menjadi hal yang perlu diperhatikan. Pesan yang jelas dan dapat diartikan dengan mudah berdampak terhadap jalur koordinasi setiap elemen dalam organisasi dan menghindari terjadinya bias arti dan makna. Namun kejelasan komunikasi yang ada di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai menjadi permasalahan yang ada.

Hal ini diungkapkan oleh Kepala Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai, yang menyatakan bahwa kurangnya komunikasi antara Bagian Protokol dan instansi penyelenggara acara sering terjadi informasi acara yang mendadak dari penyelenggara acara sehingga membuat jadwal tidak terlaksana sesuai dengan agenda yang sudah disusun. Namun untuk Bagian Protokol sendiri sudah sangat semaksimal mungkin dalam berbagai kegiatan. Sedangkan kejelasan pesan menjadi salah satu indikator kualitas komunikasi untuk mewujudkan tujuan organisasi. Kejelasan pesan tersebut harus terdapat dalam setiap arus komunikasi organisasi baik dari atasan kepada bawahan, bawahan terhadap atasan, maupun terhadap sesama bawahan. Untuk dimensi konsistensi adalah inti pesan yang disampaikan harus sama juga tidak bermakna ganda yang mengakibatkan salah tafsir.

Hasil wawancara oleh Kepala Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai yang menyatakan sering terjadinya penyebutan nama atau gelar yang kurang lengkap bahkan terkadang salah huruf. Hal tersebut menunjukkan terlihat kurangnya koordinasi antara Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai dan instansi penyelenggara acara yang membuat pelaksanaan pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai belum berjalan dengan baik.

Dari hasil wawancara dan observasi diperoleh gambaran bahwa komunikasi implementasi pelayanan keprotokolan bagi walikota dan wakil walikota di pemerintah kota binjai pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai belum berjalan baik dan menyebabkan koordinasi tidak berjalan optimal antara Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai dan instansi penyelenggara acara.

Sumber Daya. Menurut Edward III untuk mengukur keberhasilan indikator sumber daya ada beberapa dimensi yaitu staf (SDM), informasi dan fasilitas. Pada dimensi staf atau SDM di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Dari hasil wawancara oleh Staf Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai yang menyatakan bahwa sering terjadi beberapa kendala pegawai dengan tugas sekaligus. Dikarenakan sering terjadi waktu pelaksanaan kegiatan yang bersamaan, sehingga pada pelaksanaannya menjadi tidak maksimal.

Hal tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara Staf Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai yang menyatakan kendala atau hambatan pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai terdapat pada sumber daya manusia atau penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan keahliannya. Dimana pegawai dalam bekerja masih belum sepenuhnya menunjukkan kualitas kerja yang baik, sehingga tingkat kecermatan pegawai dalam melakukan pekerjaan belum terlaksana dengan baik. Untuk dimensi informasi juga disinyalir belum dapat terlaksana dengan baik. Hasil wawancara dengan Staf Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai yang menyatakan dengan kurangnya koordinasi, kurangnya SDM yang berkompeten, kurang tepatnya metode kerja, serta kurangnya komunikasi sebagai panduan keprotokolan yang ada.

Namun pada dimensi fasilitas pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai, menunjukkan sudah memadai. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 6 serta diperkuat oleh hasil wawancara dengan Kepala Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai yang menyatakan bahwa untuk sarana dan prasarana sudah tersedia sehingga mendukung pelaksanaan tugas, pokok dan fungsi yang ada. Dari hasil wawancara, observasi dan data diperoleh gambaran bahwa sumber daya pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal tersebut diperkuat dengan sumber daya manusia yang didominasi dengan latar pendidikan SLTA di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai.

Kemudian usia juga sangat menentukan terhadap produktivitas seseorang dalam bekerja. Hal itu menunjukkan bahwa pegawai yang bekerja pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai lebih didominasi oleh mereka yang berusia antara 20 tahun sampai dengan 30 tahun. Artinya, adanya *generation gap*, atau kesenjangan antargenerasi akibat perbedaan karakter, cara berkomunikasi, hingga perbedaan cara pandang atas suatu hal. Hal ini sejalan dengan riset yang dirilis oleh Gallup (2016) yang menyebut bahwa para pekerja muda cenderung tidak memiliki keterikatan kuat dengan tempat kerja dan ingin bebas dari aturan tempat kerja. Dikarenakan pegawai yang diatas usia 35 tahun memiliki spesifikasi, pengalaman, pertimbangan, etika kerja dan komitmen yang kuat. Sedangkan peran protokoler sangatlah strategis karena tidak hanya memberikan pelayanan yang prima terhadap pegawai saja, melainkan juga tamu. Itulah sebabnya banyak lembaga pemerintah maupun swasta menyusun protokoler secara rapi dengan menempatkan seseorang atau beberapa orang yang diberi tugas khusus untuk mengerjakan kegiatan-kegiatan keprotokoleran.

Selanjutnya yang juga diperkirakan dapat menentukan terhadap produktivitas seseorang dalam bekerja adalah pengalaman kerja atau lamanya seseorang bekerja. Pada Tabel 5 dapat diketahui pegawai yang bekerja pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai lebih didominasi oleh mereka yang lama bekerja dengan kategori baru: 0-1 tahun yang berjumlah 18 orang. Dengan banyaknya pegawai Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai dengan kategori baru selama 0-1 tahun, menunjukkan bahwa pegawai Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai masih

harus dapat beradaptasi. Dikarenakan dengan kategori baru selama 0-1 tahun tersebut belum memiliki pengalaman sama sekali di bidang pelayanan keprotokolannya.

Dikarenakan untuk menjalankan tugas keprotokolannya tidaklah mudah, dibutuhkan fokus dan perencanaan yang matang. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa sumber daya Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Dikarenakan pegawai yang diberikan tanggung jawab untuk melaksanakan pelayanan keprotokolannya belum dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Disposisi/Sikap Para Pelaksana. Menurut Edward III untuk mengukur keberhasilan indikator disposisi/sikap para pelaksana ada beberapa dimensi yaitu efek disposisi dan pengaturan birokrasi. Efek disposisi menurut Edward III dalam Widodo (2010) adalah kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Maka untuk dimensi efek disposisi di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai, pegawai diharuskan dapat bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan keprotokolannya bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai dengan berkoordinasi yang berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Namun selama penelitian berlangsung, sikap para pelaksana pegawai Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai yang terlihat dari upaya memaksimalkan terhadap pekerjaannya di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai terlihat belum maksimal. Diperkuat oleh data pada Tabel 8 yang belum menunjukkan dengan jelas bagaimana program kerja yang ada di Pemerintah Kota Binjai dapat direalisasikan dengan baik dalam mewujudkan pelayanan keprotokolannya yang profesional. Hal ini tentunya belum menunjukkan dengan jelas bagaimana program kerja tersebut dapat dilaksanakan dalam mewujudkan pelayanan keprotokolannya yang profesional. Serta didukung oleh hasil wawancara dengan Staf Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai yang menyatakan bahwa sikap pegawai Bagian Protokol masih terlihat kurang sesuai dengan pengaturan keprotokolannya itu sendiri seperti memberikan penghormatan kepada Pejabat Negara atau tamu pemerintahan, memberikan pedoman penyelenggaraan acara sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan menciptakan hubungan yang baik.

Sedangkan untuk dimensi pengaturan birokrasi, menurut Edward III dalam Agustinus (2006) yaitu pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai yang menyatakan bahwa untuk mengatur kegiatan Bagian Protokol haruslah pejabat protokol yang berkompeten dalam menyelenggarakan keprotokolannya dan seseorang yang memang memiliki tugas dan fungsi yang berkaitan dengan keprotokolannya.

Hasil wawancara tersebut juga menunjukkan bahwa untuk pelaksana kegiatan protokol harus sesuai dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010. Namun fakta dilapangan masih jauh dengan yang diharapkan. Hal tersebut sesuai dengan wawancara yang diperoleh dari Staf Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai yang menyatakan bahwa pegawai Bagian Protokol masih berusaha melaksanakan tugasnya, walau masih terdapat kekurangan disana sini. Seperti harus dapat meningkatkan koordinasi atau komunikasi yang terkendala. Mengingat banyak sekali agenda kegiatan pelaksanaan. Namun dalam setiap kegiatan keprotokolannya, Bagian Protokol selalu berusaha dengan maksimal agar setiap acara yang diadakan dapat berjalan dengan lancar. Seperti melakukan koordinasi antar individu termasuk dalam Subbagian Protokol itu sendiri.

Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai juga harus dapat menyesuaikan dengan banyaknya Jadwal Kegiatan Walikota Binjai Tahun 2020 yang diharapkan pegawai Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai harus dapat menertibkan, mengamankan, dan memberikan rasa nyaman pada Walikota dan Wakil Walikota Binjai dalam acara keprotokolannya agar dapat memberikan kesan positif bagi Walikota dan Wakil Walikota Binjai. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sikap para pelaksana di Bagian Protokol



Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai belum terlaksana dengan baik. Hal itu terbukti dengan belum optimalnya pencapaian atau sasaran program kerja yang dibuat oleh Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai yang harusnya dapat direalisasikan dengan baik melalui pelayanan dan sikap kesediaan pegawai. Dan pada saat kegiatan selesai adanya pertanggungjawaban atas seluruh tanggung jawab masing-masing personal atau seksi sesuai dengan bagian yang menjadi tugasnya.

Struktur Birokrasi. Menurut Edward III untuk mengukur keberhasilan indikator struktur birokrasi ada beberapa dimensi yaitu SOP dan fragmentasi. Menurut Edward III dalam Widodo (2010) *Standard Operational Procedure (SOP)* adalah mekanisme, sistem dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi dan kewenangan, dan tanggung jawab diantara pelaku. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara Kepala Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai yang menyatakan bahwa tercapainya suatu kegiatan merupakan salah satu bentuk tujuan yang harus dilakukan oleh representasi Bagian Protokol dalam mensukseskan setiap pelayanan. Untuk itu Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai sudah memiliki yang namanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan teknis kegiatan. Diperkuat oleh hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai yang menyatakan bahwa semua program dan kegiatan yang berhubungan dengan keprotokolan, Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai menyesuaikan dengan SOP yang ada. Kemudian pencapaian dari program dan kegiatan tersebut juga sebelumnya sudah ditentukan oleh Bagian Protokol di Pemerintah Kota Binjai.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap kegiatan dan program yang dilakukan oleh Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai dalam setiap kegiatan yang berhubungan dengan keprotokolan selalu mengacu pada Tabel 8 mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai. Pada dimensi fragmentasi menurut Edward III dalam Winarno (2005) menjelaskan bahwa fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi.

Maka berdasarkan observasi penulis, dengan adanya SOP tindakan yang ditempuh untuk mewujudkan tujuan Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai, yaitu dengan mengoptimalkan potensi SDM dalam melaksanakan tugasnya untuk mewujudkan pelayanan keprotokolan yang baik bagi Walikota dan Wakil Walikota Binjai. Serta harus dapat melaksanakan koordinasi atau komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap Walikota dan Wakil Walikota Binjai. Dan fasilitasi atau peningkatan ketertiban dan kelancaran pelaksanaan keprotokolan.

Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara Kepala Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai, yang menyatakan selain mengacu pada SOP, untuk lebih kuatnya Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai juga mengacu kepada Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan. Senada dengan hal tersebut, Staf Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai, turut menyampaikan bahwa dengan adanya peraturan tersebut, Bagian Protokol harus dapat menertibkan, mengamankan, dan memberikan rasa nyaman pada setiap undangan atau tamu yang hadir dalam acara, agar dapat memberikan kesan positif bagi tamu.

Hal tersebut menunjukkan bahwa struktur birokrasi Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai mengenai keprotokolan sudah baik. Dengan adanya regulasi keprotokolan tersebut memiliki tujuan untuk memberikan pedoman penyelenggaraan suatu acara agar berjalan tertib, rapi, lancar, dan teratur sesuai dengan ketentuan dan kebiasaan yang berlaku. Dikarenakan struktur birokrasi setiap kegiatan dan program yang dilakukan oleh Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai dalam setiap kegiatan yang berhubungan dengan keprotokolan selalu mengacu pada SOP yang dimiliki.

Kendala Implementasi Pelayanan Keprotokolan Bagi Walikota Dan Wakil Walikota Di Pemerintah Kota Binjai



Kurangnya Koordinasi. Peran Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan bukan sekedar membawakan acara atau mempersilakan tamu, namun juga teknik berkomunikasi yang baik dan benar, bagaimana menjadi pribadi yang efektif dan juga cara berpenampilan yang profesional. Kinerja Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan dapat meningkatkan pembentukan citra dari sebuah organisasi sehingga petugas harus cakap dan cekatan baik berkomunikasi dengan pihak internal maupun dengan pihak luar. Dikarenakan Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan mencerminkan keteraturan, efektifitas dan memiliki estetika. Namun hal tersebut bertolak belakang dengan kenyataan yang ada di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai. Dengan kurangnya koordinasi dan komunikasi menjadi kendala dan hambatan yang ada sehingga jika ada bagian yang terpecah atau ada masalah, maka akan ada misskomunikasi dan organisasi itu tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan awal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai, apabila dikaitkan dengan regulasi yang ada yaitu Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolkan, telah sesuai dengan Pasal 6 ayat (2) yang berbunyi dalam hal acara kenegaraan diselenggarakan di lingkungan lembaga Negara lain, pelaksanaannya dilakukan oleh kesekretariatan lembaga Negara dimaksud berkoordinasi dengan panitia Negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Hal ini menunjukkan bahwa telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolkan Pasal 5 ayat (3) yang berbunyi dalam hal terjadi situasi dan kondisi tertentu yang tidak memungkinkan terlaksananya atau berlangsungnya acara kenegaraan atau acara resmi, pelaksanaan acara dimaksud menyesuaikan dengan situasi dan kondisi tertentu tersebut. Selain itu, Staf Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai, Bapak Adisti Prayoga menyebutkan, seseorang yang bertugas sebagai protokol harus memperhatikan penampilan, pada saat menyapa jangan sampai salah menyebutkan nama dengan gelar, harus sesempurna mungkin dalam menjalankan tugas, dan menjalankan dengan ikhlas.

Dengan begitu tentunya tim protokoler harus sudah siap menghadapi masalah yang mungkin timbul, baik pada sebelum kegiatan yaitu pada saat persiapan ataupun setelah kegiatan yaitu pada tahap pelaksanaan. Adapun hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitian berlangsung terdapat beberapa masalah atau kendala yang seringkali terjadi pada pelaksanaan pelayanan keprotokolkan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai dalam membawakan acara ataupun memandu acara. Maka dari itu Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai agar lebih siap dalam penyelenggaraan acara, dan strategi komunikasi yang lebih baik pada saat acara.

Hal tersebut menunjukkan bahwa ada sedikit kekurangan pada koordinasi dan komunikasi pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai sehingga perlu untuk ditinjau kembali agar lebih baik dalam pengaturannya.

Disinilah sisi komunikasi dan koordinasi menjadi tanggung jawab utama pelaku profesi keprotokolkan. Sehingga dapat dikatakan bahwa gagalnya kegiatan protokol berdampak langsung pada kegagalan instansi dalam menjaga hubungan baik dan membentuk citra positif. Hal ini sesuai dengan teori menurut Handoko (2003) yang menyatakan bahwa konsep tujuan organisasi dipandang secara luas mempunyai beberapa fungsi penting yang bervariasi menurut waktu dan keadaan. Dari penjelasan mengenai organisasi diatas jika dikaitkan dengan komunikasi organisasi, tentu sangat kuat kaitannya. Dimana komunikasi organisasi itu sendiri adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Maka sangat relevan jika mengaitkan keberadaan komunikasi organisasi yang pada hakikatnya memang suatu organisasi itu akan sukses dengan adanya komunikasi yang efektif didalamnya.

Sumber Daya Manusia (SDM). Menurut Alimbudiono & Fidelis (2004) untuk menilai kapasitas dan kualitas sumber daya manusia dalam melaksanakan suatu fungsi dapat dilihat dari level of responsibility dan kompetensi sumber daya tersebut. Sedangkan tanggung jawab dapat dilihat dari dalam deskripsi jabatan yang merupakan dasar untuk melaksanakan tugas dengan baik. Tanpa adanya deskripsi jabatan yang jelas, sumberdaya tersebut tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Namun berdasarkan hasil observasi penulis selama penelitian hasil pengukuran tentang kemampuan pegawai untuk pelaksanaan keprotokoleran kunjungan kerja Walikota berdasarkan uraian tugas, belum mempunyai pengetahuan yang memadai terkait dengan pelaksanaan keprotokoleran, khususnya yang terkait dengan kunjungan kerja Walikota dan Wakil Walikota Binjai. Seharusnya pegawai melaksanakan keprotokoleran berdasarkan uraian tugas, melaksanakan keprotokoleran berdasarkan SOP.

Hasil wawancara tersebut memberikan informasi bahwa pegawai yang diberikan tanggung jawab untuk menyusun dan mengatur jadwal kunjungan kerja Walikota dan Wakil Walikota Binjai belum dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa protokol berisi pedoman atau tata cara kegiatan, dan semua hal yang mengatur pelaksanaan kegiatan resmi yang disebut protokoler. Dengan adanya pedoman atau tata acara yang tersusun dengan baik maka akan menciptakan keberhasilan suatu acara. Sehingga dapat dihubungkan dengan teori menurut Wiyanto (2004) bahwa dalam perkembangannya, kata protokol adalah suatu pedoman berisi tata cara internasional dan pemberian pelayanan kepada pemimpin, tamu, peserta rapat, dll yang terkait dalam acara resmi.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, bahwa adanya keterkaitan masalah pengalaman dan masa kerja yang ada di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai. Berdasarkan hasil observasi penulis, bahwa cukup signifikan perbedaan kinerja khususnya dalam pelaksanaan pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai yang bersifat administratif maupun yang bersifat teknis.

Kendala dari sumber daya manusia dapat terjadi dikarenakan pegawai yang belum menguasai tugas terhadap pelayanan keprotokolan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai.

Dari data yang ada menggambarkan bahwa terdapat 15 jumlah petugas protokol di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai. Apabila terdapat acara-acara yang bersamaan, maka jumlah anggota tenaga honorer akan bergantian guna menjalankan tugasnya. Hal ini akan menjadi sebuah masalah pada saat kegiatan dan menjadi kurang maksimal, dikarenakan anggota tenaga honorer mengemban beberapa tugas sekaligus. Selain itu dengan kurangnya sumber daya manusia yang ada membuat Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai mempunyai ancaman untuk melakukan kesalahan. Maka Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai dituntut untuk dapat melaksanakan fungsinya dalam mencapai tujuan utama yang salah satunya adalah mengadakan kegiatan keprotokoleran yang berdasarkan SOP Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai. Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai sebagai eksekutor harus siap siaga dalam melaksanakan tugasnya. Maka jumlah orang yang bertugas sebagai protokol menjadi elemen yang penting dalam menjalankan tugasnya. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai yang menjadi eksekutor langsung dalam kegiatan, dimana Bagian Protokol mengatur bagaimana jalannya acara, tata tempat, tata upacara, dan tata penghormatan.

Oleh karena itu, pembagian tugas kerja sangat penting dalam suatu instansi pemerintahan. Karenanya di harapkan semua pegawai mempunyai peran dan tanggung jawabnya masing-masing. Dengan adanya pembagian tugas kerja, maka segala upaya aktivitas yang ada di dalam suatu instansi pemerintah dibagi secara merata terhadap setiap pegawainya sesuai dengan kemampuan dan keahliannya masing-masing. Dalam upaya meningkatkan pelayanan Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai, perlu ditemukan atau ditetapkan tugas-tugas yang berhubungan secara signifikan dengan tujuan organisasi. Selanjutnya agar tugas yang signifikan itu dapat dilaksanakan dan diperlukan pengaturan kekuasaan atau wewenang dalam mengambil keputusan dan memerintahkan pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil wawancara dan data tersebut dikaitkan dengan teori yang ada menurut Sedarmayanti (2001), yaitu: Kualitas Kerja (Quality of Work); Ketepatan (Promptness); Inisiatif (Initiative); Kemampuan (Capability); Komunikasi (Communication). Kelima aspek tersebut dapat

dijadikan patokan dalam mengkaji penilaian kerja seseorang dalam suatu organisasi. Maka dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia menjadi kendala pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai dalam pelaksanaan pelayanan keprotokolkan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai dikarenakan masih belum ada persamaan persepsi dalam pengaturan acara dan jumlah personil yang memenuhi kualifikasi masih terbatas.

SIMPULAN

Komunikasi belum berjalan dengan baik dan menyebabkan koordinasi tidak berjalan optimal antara Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai dan instansi penyelenggara acara. Dikarenakan sering terjadinya informasi acara yang mendadak dan perubahan susunan acara dari penyelenggara acara sehingga membuat jadwal tidak terlaksana sesuai dengan agenda yang sudah disusun dan membuat pelaksanaan pelayanan keprotokolkan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai belum berjalan dengan baik. Sumber daya pada pelaksanaan pelayanan keprotokolkan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Dikarenakan pegawai yang diberikan tanggung jawab untuk melaksanakan pelayanan keprotokolkan bagi Walikota dan Wakil Walikota belum dapat melaksanakan tugasnya dengan baik seperti keterbatasan keterampilan dan pengetahuan. Namun fasilitas untuk kegiatan berupa tempat pelaksanaan dan barang inventaris yang akan digunakan sudah memadai. Sikap para pelaksana di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai belum terlaksana dengan baik. Hal tersebut terbukti dengan belum optimalnya pencapaian atau sasaran program kerja yang dibuat oleh Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai yang harusnya dapat direalisasikan dengan baik melalui pelayanan dan sikap kesediaan pegawai. Dan pada saat kegiatan selesai adanya pertanggungjawaban atas seluruh tanggung jawab masing-masing personal atau seksi sesuai dengan bagian yang menjadi tugasnya. Struktur birokrasi Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai mengenai keprotokolkan sudah baik. Dengan adanya regulasi keprotokolkan tersebut memiliki tujuan untuk memberikan pedoman penyelenggaraan suatu acara agar berjalan tertib, rapi, lancar, dan teratur sesuai dengan ketentuan dan kebiasaan yang berlaku. Struktur birokrasi setiap kegiatan dan program yang dilakukan oleh Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai dalam setiap kegiatan yang berhubungan dengan keprotokolkan selalu mengacu pada SOP yang dimiliki.

Kendala implementasi pelayanan keprotokolkan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai adalah kurangnya koordinasi dan komunikasi menjadi kendala dan hambatan yang ada. Sehingga seringkali terjadi miskomunikasi pada pelaksanaan pelayanan keprotokolkan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai dalam membawakan acara ataupun memandu acara. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat kekurangan pada koordinasi dan komunikasi di Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai sehingga perlu untuk dievaluasi kembali agar lebih baik dalam pengaturannya. Dan agar lebih siap dalam penyelenggaraan acara, serta strategi komunikasi yang lebih baik pada saat acara. Kemampuan pegawai untuk pelaksanaan keprotokolkan kunjungan kerja Walikota berdasarkan uraian tugas, belum mempunyai pengetahuan yang memadai terkait dengan pelaksanaan keprotokolkan, khususnya yang terkait dengan kunjungan kerja Walikota dan Wakil Walikota Binjai. Dengan adanya perbedaan pengalaman dan masa kerja, maka menimbulkan kendala terhadap kualitas kinerja yang ada. Bahwa cukup signifikan perbedaan kinerja khususnya dalam pelaksanaan pelayanan keprotokolkan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai yang bersifat administratif maupun yang bersifat teknis. Maka sumber daya manusia menjadi kendala pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Binjai dalam pelaksanaan pelayanan keprotokolkan bagi Walikota dan Wakil Walikota di Pemerintah Kota Binjai dikarenakan masih belum ada persamaan persepsi dalam pengaturan acara dan jumlah personil yang memenuhi kualifikasi masih terbatas.

DAFTAR PUSTAKA

- Andra, T. (2018). Metode Penelitian. Penerbit: Yogyakarta.
- Asul, W. (2004). Terampil Membawa Acara. Jakarta: Grasindo.
- Gallup, (2016). How Millennials Want To Work And Live: The Six Bis Changes Leader Have To Make. Washington: Gallup Inc.
- Handoko, T.H. (2003). Manajemen Edisi 2. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, P.M., (2005). Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L.J., (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosdakarya.
- Mutiahsari, I., Azhar, A., & Thamrin, M. (2022). Implementasi Kebijakan Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Tahun 2020 di Pemerintah Kota Pangkalpinang. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2124-2132. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1018>
- Nasution, Z., Badaruddin, B., & Hartono, B. (2022). Implementasi Kebijakan Proses Perencanaan dan Penganggaran pada Biro Sistem Informasi, Perencanaan dan Pengembangan Universitas Sumatera Utara Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2567-2576. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1115>
- Saragih, R., & Niken, H. (2022). Implementasi Permen ATR/BPN RI No. 6 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Kantor Pertanahan Kabupaten Deli Serdang. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2063-2073. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1003>
- Saragih, S., Warjio, W., & Adam, A. (2022). Implementasi Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2020 di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2369-2378. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1079>
- Sedarmayanti. (2001). Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja. Jakarta: Mandar Maju.
- Siregar, I., Hartono, B., & Harahap, D. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kecamatan Kotapinang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2496-2505. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1099>
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, J. (2010). Analisis Kebijakan Publik. Malang: Bayumedia.
- Widoyoko, E.P. (2014). Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Winarno, B. (2005). Teori Dan Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan.
- Peraturan Walikota Binjai Nomor 3 Tahun 2020 Perubahan Keempat Atas Peraturan Walikota Binjai Nomor 25 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.